

El factor Fred: Ponerle pasion a lo que usted hace puede convertir lo ordinario en lo extraordinario (Spanish Edition)

By Mark Sanborn

Aproveche la oportunidad de ser extraordinario. Existen personas que con su inagotable entusiasmo por la vida logran inspirar en otros esa chispa de pasión que los motiva a superarse. El conferencista motivacional Mark Sanborn conoció a una persona así, y en el libro *El factor Fred* nos relata la verdadera historia de Fred, un cartero que logró hacer que un empleo común se convirtiera en una profesión extraordinaria al realizar su trabajo con pasión, simpatía y máxima consideración por sus clientes. En *El factor Fred*, Sanborn le brinda los cuatro principios que le ayudarán a destacarse en el trabajo y en la vida: Cómo tener un impacto positivo todos los días; Cómo forjar lazos con personas que le ayudarán a alcanzar el éxito; Cómo crear valor para usted y los demás sin gastar un centavo; Cómo reinventarse con frecuencia; ¿Desea darle a su vida un renovado sentido de energía y creatividad para poder alcanzar nuevos niveles de éxito? Al seguir estos principios, usted también podrá convertirse en un “Fred” que ve en los momentos ordinarios de la vida oportunidades para marcar una diferencia en el mundo. *El factor Fred* le enseña cómo lograrlo.

- [Deltora Quest #5: Dread Mountain](#)
- [Collector's Guide to Colt .45 Service Pistols: Models of 1911 and 1911A1: From 1911 to the End of Production in 1945: Complete Military Identification, Including All Contractors](#)
- [Wissensrepräsentation: Informationen auswerten und bereitstellen: Informationen auswerten und bereitstellen \(German Edition\)](#)
- [Clinical Manual of Oriental Medicine: An Integrative Approach](#)
- [The DIY \(Self - Charging\) Electric bike.: How to build your own free- powered electric bike.](#)
- [Steampunk Apothecary: Create Enchanting Jewellery and Accessories](#)
- [I Hate the Internet](#)
- [Beyond Me: Sex on the Beach](#)
- [Decoding Eurocode 7](#)
- [How to Pass as Human](#)
- [PVC Handbook](#)
- [Staatsoberhäupter in der Demokratie \(German Edition\)](#)
- [Metadata Fundamentals for All Librarians](#)
- [Poderoso caballero. El peso del dinero en la política chilena \(Spanish Edition\)](#)
- [Sara Bareilles - Brave - Sheet Music](#)
- [HOW TO DRAW MANGA ~ Moe futari no kakikata danjo ~ MOE DRAWING LOVERS \[JAPANESE EDITION 2014\]](#)
- [Comparing Democracies: Elections and Voting in Global Perspective](#)
- [The Wind/Dark They Were and Golden Eyed](#)
- [Puzzle Boxes: Fun and Intriguing Bandsaw Projects \(Popular Woodworking\)](#)
- [Wine Marketing & Sales: Success Strategies for a Saturated Market](#)

El factor Fred: Ponerle pasion a lo que usted hace puede convertir lo ordinario en lo extraordinario (Spanish Edition) Summary Details

El factor Fred: Ponerle pasion a lo que usted hace puede convertir lo ordinario en lo extraordinario (Spanish Edition) by By Mark Sanborn ebook read online.

pdetail:

- Sales Rank: #416074 in Books
- Brand: Brand: Vintage
- Published on: 2007-02-13
- Released on: 2007-02-13
- Original language: English
- Number of items: 1
- Dimensions: 7.97" h x .35" w x 5.18" l, .30 pounds
- Binding: Paperback
- 132 pages

editorial:

About the Author

Mark Sanborn, autor de fama internacional de varios bestsellers, fue admitido al Salón de la Fama de los Conferencistas a una edad excepcionalmente temprana. Él es el presidente de Sanborn and Associates, Inc., una entidad que ofrece programas sobre liderazgo. Mark ha dado conferencias sobre liderazgo, cambio, trabajo en equipo, servicio al cliente y motivación a todo lo largo y ancho de los Estados Unidos y en otros once países. Entre sus clientes se cuentan empresas de *Fortune 500*, universidades, asociaciones e iglesias. Mark y su familia viven cerca de Denver, Colorado.

Excerpt. © Reprinted by permission. All rights reserved.

1El primer FredHaz de cada día una obra maestra.--JOSHUA WOODEN, padre de John WoodenConoci a "Fred" justo despues de comprar mi primera casa, que fue construida en 1928 en una hermosa zona de la ciudad de Denver llamada Washington Park. Pocos días despues de mudarme, oi que alguien llamaba a la puerta. Al abrir, vi a un cartero en el porche. "Buenos días, señor Sanborn", me dijo alegremente. "Mi nombre es Fred y soy el cartero encargado de este sector. Me he detenido para presentarme y darle la bienvenida a esta vecindad. Tambien quisiera saber un poco sobre usted y su trabajo".Fred era un hombre de complexion y estatura medianas, y tenia un pequeno bigote. Aun cuando su aspecto no era especial, irradiaba sinceridad y calidez. Yo estaba un poco sorprendido. Como la mayoría de la gente, habia recibido cartas y todo tipo de correspondencia durante años, pero nunca habia tenido esa clase de encuentro personal con el cartero. La actitud de ese hombre me impresiono enormemente. "Soy conferencista profesional. No tengo un verdadero trabajo", le dije en broma. "Entonces, seguramente viaja a menudo", dijo Fred. "Asi es. Viajo entre 160 y 200 días al año". Con un gesto que denotaba interes, Fred continuo. "Si me permite conocer su programa de viajes, guardare su correo y solo se lo entregare cuando este en casa". El ofrecimiento de Fred me dejo asombrado, pero le dije que ese esfuerzo no era necesario. ".Por que no deja el correo, sencilla-mente, en el buzón que hay a la entrada de la casa?", le sugerí. "Yo lo recogere cuando regrese de cada viaje". Frunciendo el ceno y negando con la cabeza, Fred dijo: "Señor Sanborn, los ladrones son muy listos. Ellos saben que el

correo acumulado en un buzón significa que el dueño de casa no está en la ciudad. Usted podría ser víctima de un robo". Fred se preocupaba por mi correspondencia más que yo! Lo que había dicho tenía sentido. Al fin y al cabo, él era el profesional en ese terreno. "Lo que puedo hacer es no llenar demasiado el buzón, para que no se abra", continuó Fred. "Así, nadie se dará cuenta de que usted no está. Y dejare entre la puerta de malla metálica y la puerta principal lo que no quepa en el buzón. Nadie advertirá que está allí. Y si ese sitio se llena demasiado, guardare el resto hasta que usted regrese". En ese punto ya había empezado a preguntarme: ¿Realmente este tipo trabaja para el Servicio Postal de los Estados Unidos? ¿Será que este vecindario tiene su propio sistema de distribución de correo? Pero como las sugerencias de Fred eran tan fantásticas, le dije que estaba de acuerdo. Dos semanas después regrese a casa de un viaje. Cuando iba a introducir la llave en la puerta principal, note que faltaba el tapete de la entrada. ¿Se estarían robando estos pequeños tapetes los ladrones? Entonces lo vi en un rincón del porche y note que ocultaba algo. Cuando lo levante, encontré una nota de --.de quien más podría ser? --. Fred! Al leer su mensaje, me enteré de lo que había sucedido. Durante mi ausencia, otro cartero había dejado un paquete dirigido a mí en una dirección equivocada, no muy lejos de mi casa. Cuando Fred se dio cuenta de la equivocación, recogió el paquete, lo llevé a mi casa, le coloqué la nota y luego lo cubrí con el tapete para que pasara inadvertido. Así que Fred no se limitaba a repartir el correo, sino que también corregía los errores que cometían los funcionarios de otros servicios postales! Todas las acciones de Fred me impresionaron. Como conferencista profesional, se cuán fácil es encontrar ejemplos de lo que está "mal hecho" en el campo del servicio al cliente y, en general, en los negocios. En cambio, es mucho más difícil encontrar ejemplos de lo que está "bien hecho" o de lo que es digno de elogio. Sin embargo, ahí estaba Fred, mi cartero, un ejemplo inmejorable de lo que es el servicio personalizado, y un modelo para todos los que aspiren a marcar una diferencia en su trabajo. Comencé a utilizar mis experiencias con Fred para ilustrar las conferencias y los seminarios que dicté a lo largo y ancho del país. Todos los asistentes se sentían cautivados y querían conocer más detalles acerca de él, independientemente de que trabajaran en el sector industrial, en alta tecnología o en el área de la salud. De regreso en Denver, yo tenía de vez en cuando la oportunidad de contarle a Fred cuán inspirador era su trabajo para otras personas. Le conté, por ejemplo, sobre una mujer que estaba sumamente desmotivada pues, a pesar de trabajar duro, su jefe nunca le dirigía una palabra de aliento o reconocimiento. Ella me había enviado una nota en la que decía que el ejemplo de Fred la había motivado a "no darse por vencida" y a continuar haciendo lo que sabía en el fondo de su corazón era lo correcto, sin importar si obtenía o no la aprobación de su jefe. También compartí con Fred una experiencia muy especial. Al terminar una conferencia, un gerente me confesó que acababa de reconocer que, desde muy joven, su meta profesional había sido "convertirse en un Fred". Él creía que, en cualquier negocio o profesión, la meta de todos los hombres y mujeres debería ser la excelencia y la calidad. Me dio muchísimo gusto contarle a mi cartero que varias compañías habían creado el "Premio Fred" para los empleados que demostraran en el trabajo su característico espíritu de servicio, innovación y compromiso. Y, como si lo anterior fuera poco, una admiradora de Fred le envió, a mi dirección, una caja de galletas hechas por ella en casa. La primera Navidad después de conocer a Fred, quise agradecerle más formalmente su increíble manera de servirme y le dejé un regalo en el buzón. Al día siguiente encontré allí mismo una carta distinta a todas. El sobre tenía estampilla, pero carecía de matasello. Al fijarme en el nombre del remitente, vi que era de Fred el Cartero. Fred sabía que era ilegal dejar en los buzones sobres estampillados pero sin matasellar. Por eso, aunque el mismo lo había llevado desde su casa hasta la mía, había hecho lo correcto: le había colocado una estampilla. Su carta decía: "Estimado señor Sanborn: Gracias por pensar en mí en esta Navidad. Me enorgullece mucho saber que usted habla de mí en sus seminarios y espero seguir prestando un servicio excepcional. Atentamente, Fred el Cartero". Durante los diez años siguientes, Fred desempeñó su trabajo de una manera extraordinaria. Yo sabía que días el no había estado encargado de mi calle por la forma como se apilaba el correo en mi buzón. Cuando él estaba a cargo, yo encontraba mi correspondencia cuidadosamente organizada. Pero eso no era todo. Él también se interesaba por mí. Un día en que me encontraba cortando el césped, un vehículo se detuvo en la calle. El conductor bajo la ventanilla y una conocida voz saludó: "Buenos días, señor Sanborn. ¿Como le fue en su viaje?" Era Fred. Aunque no estaba de servicio, había decidido dar una vuelta por mí

vecindario. Tras observar la actitud de Fred y su singular forma de actuar, llegué a la conclusión de que él, y la manera como realiza su trabajo, son un símbolo de la excelencia en el siglo XXI. Tanto él como los muchos otros Freds que he conocido y que me han prestado algún servicio desde sus numerosas y diferentes profesiones, me sirvieron de inspiración para escribir El factor Fred. Este libro contiene las sencillas pero profundas lecciones que todos los Freds del mundo me han enseñado. Cualquiera persona puede ser un Fred. Incluso usted! Y el resultado de convertirse en un Fred no se limita a lograr éxitos en el trabajo. En la vida personal también se experimentan cambios extraordinarios. 2La filosofía de vida de un FredHagas lo que hagas, hazlo bien.-- ABRAHAM LINCOLN A lo largo de este libro me referiré con frecuencia a conceptos que, en mi opinión, constituyen la esencia del factor Fred. Como la verdad es transferible, esos conceptos se pueden aplicar a nuestra vida personal y laboral. A continuación expondre, de manera resumida, los cuatro principios que aprendí de Fred el Cartero. Considero que independientemente de la profesión, la situación y el momento, todo el mundo puede poner-los en práctica. Principio 1: Todos, Sin Excepción, Marcamos Una Diferencia No importa cuán grande y eficiente o, incluso, cuán ineficiente es una empresa. Un solo individuo puede hacer la diferencia. Por ejemplo, usted. Un empleador mediocre no solo puede obstaculizar un desempeño excepcional, sino que puede hacer caso omiso de este y no propiciarlo. O un empleador excelente puede capacitar a sus empleados para que su desempeño sea excepcional, y luego recompensarlos. Pero, ante todo, el empleado es el único que puede decidir hacer su trabajo de una manera extraordinaria, sean cuales sean las circunstancias. Piense en lo que sigue. ¿Le interesa aportar algo positivo a sus clientes y compañeros de trabajo o solo le interesa sacar provecho de ellos? ¿Contribuye usted a que su organización se acerque a sus metas o a que se aleje de ellas? ¿Hace su trabajo de cualquier modo o de una manera excepcional? ¿Aligera usted la carga de sus compañeros o la hace más pesada? ¿Es usted de esas personas que motivan a los demás o, por el contrario, de las que con su negativismo generan desaliento? Nadie puede impedirle elegir ser excepcional. Al fin y al cabo, lo único que cuenta es la diferencia que usted marque. Gracias a sus muchos años de experiencia en liderazgo, Fred Smith, el conocido autor y líder empresarial, ha llegado a la conclusión de que "la mayoría de la gente desea con todas sus fuerzas sentirse valiosa". Estoy de acuerdo. Pensemos en el ejemplo de Fred el Cartero. Mientras que muchos individuos piensan que repartir correo es una labor pesada y monótona, Fred siempre ha tomado ese trabajo como una oportunidad para hacer más fácil y agradable la vida de sus clientes. Él eligió marcar una diferencia positiva. Martin Luther King, Jr. dijo: "Si un hombre está destinado a ser barrendero, debe barrer las calles tan impecablemente como Miguel Ángel pintó, o como Beethoven compuso su música o como Shakespeare escribió sus poemas. Debe hacer su oficio tan bien, que en el cielo y en la Tierra todos digan: 'Aquí vivió un barrendero de calles que hizo bien su trabajo'. Fred el Cartero entendía esto. Él es una prueba de que no existen trabajos insignificantes ni ordinarios cuando personas valiosas y extraordinarias los realizan. Los políticos suelen decir que el trabajo dignifica al hombre y yo estoy de acuerdo con esta afirmación. Es importante tener trabajo y los medios para mantenerse y mantener a la familia. Pero esta es apenas la mitad de la ecuación. En lo que no se ha puesto suficiente énfasis es en que las personas dignifican el trabajo. No existen trabajos insignificantes, sino personas que se sienten insignificantes realizando su trabajo. Quizás por ese motivo B. C. Forbes, el legendario fundador de la revista Forbes, dijo: "Produce más satisfacción y reconocimiento ser un camionero de primera clase que un ejecutivo de quinta clase". He conocido taxistas con más empeño en hacer bien su trabajo que algunos gerentes del más alto nivel, a quienes esforzarse los tiene sin cuidado. Mientras que la posición nunca determina el desempeño, el desempeño definitivamente determina la posición en la vida. Esto se debe a que la posición se basa en resultados más que en intenciones. Se trata de actuar más que de hablar. Sobresalir conlleva dificultades frente a quienes se contentan con formar parte del montón. Soportar la crítica de quienes se sienten amenazados por nuestros logros no depende del título, sino de la actitud. Cuanto más valioso sea usted para la gente, es decir, cuanto más valor genere en su trabajo o en sus interacciones, tanto más exitoso será. Un factor clave para la satisfacción profesional es hacer las cosas de la mejor manera posible, sin reparar en la recompensa, el apoyo o el reconocimiento. Principio 2: El Éxito Se Basa En Las Relaciones Durante toda mi vida, el Servicio Postal de los Estados Unidos se ha encargado de colocar en el buzón de mi casa la correspondencia dirigida a mí. Esto significa que he recibido justo lo que se puede

esperar de la tarifa postal; nada mas, nada menos. En cambio, el servicio que he recibido de Fred el Cartero ha sido superior en muchos sentidos, el mas importante de los cuales ha sido mi relacion con el. Esta relacion ha sido distinta de la que he tenido con los demas carteros, antes o despues de llegar Fred a mi vida. De hecho, el es el unico con el que he mantenido una relacion personal. No es dificil captar por que Fred se ha destacado sobre todos los demas carteros. Las personas indiferentes prestan un servicio impersonal. El servicio se vuelve personalizado cuando existe una relacion entre el proveedor y el cliente. Fred dedico tiempo a conocerme y a conocer mis necesidades y preferencias. Luego, utilizo esa informacion para prestar un servicio mejor del que yo jamas habia recibido. .Es usted capaz de hacer lo mismo? Fred es la prueba de que, en cualquier trabajo o negocio, el objetivo mas importante es construir buenas relaciones con la gente. Esto se debe a que la calidad de la relacion determina la calidad del producto o del servicio. Por eso. los lideres tienen exito cuando reconocen que sus empleados son humanos; .la tecnologia tiene exito cuando reconoce que los usuarios son humanos; y. los empleados como Fred el Cartero tienen exito cuando reconocen que su trabajo implica interactuar con seres humanos. Principio 3: Debemos Crear Valor Continuamente Para Los Demas Sin Que Cueste Un Centavo. Suele quejarse usted de que no tiene suficiente dinero? .O la capacitacion necesaria? .O las oportunidades adecuadas? En otras palabras, considera que carece de los recursos necesarios para desempeñarse a un nivel mas alto? Piense en Fred. .De que recursos disponia el? De un sencillo uniforme azul y una bolsa repleta de correo. .De nada mas! No obstante, recorria las calles de un lado a otro con su corazon y su mente enfocados en las posibilidades. Su imaginacion le permitia generar valor para sus clientes sin gastar un solo centavo. Sencillamente, pensaba mas y con mayor creatividad que otros carteros. Al actuar asi, Fred llego a dominar la habilidad mas importante del siglo XXI desde el punto de vista del trabajo: crear valor para los clientes sin invertir mas dinero. Usted tambien puede reemplazar el dinero con imaginacion. El objetivo no es gastar mas que sus competidores, sino pensar mejor que ellos. He conocido a muchas personas preocupadas por la posibilidad de perder su empleo como resultado de los recortes de personal, y siempre les digo que dejen de preocuparse.

El factor Fred: Ponerle pasion a lo que usted hace puede convertir lo ordinario en lo extraordinario (Spanish Edition) by By Mark Sanborn epub PDF read Online Download.

El factor Fred: Ponerle pasion a lo que usted hace puede convertir lo ordinario en lo extraordinario (Spanish Edition) by By Mark Sanborn Reader Review Online

Aproveche la oportunidad de ser extraordinario. Existen personas que con su inagotable entusiasmo por la vida logran inspirar en otros esa chispa de pasión que los motiva a superarse. El conferencista motivacional Mark Sanborn conoció a una persona así, y en el libro *El factor Fred* nos relata la verdadera historia de Fred, un cartero que logró hacer que un empleo común se convirtiera en una profesión extraordinaria al realizar su trabajo con pasión, simpatía y máxima consideración por sus clientes. En *El factor Fred*, Sanborn le brinda los cuatro principios que le ayudarán a destacarse en el trabajo y en la vida: Cómo tener un impacto positivo todos los días; Cómo forjar lazos con personas que le ayudarán a alcanzar el éxito; Cómo crear valor para usted y los demás sin gastar un centavo; Cómo reinventarse con frecuencia; ¿Desea darle a su vida un renovado sentido de energía y creatividad para poder alcanzar nuevos niveles de éxito? Al seguir estos principios, usted también podrá convertirse en un “Fred” que ve en los momentos ordinarios de la vida oportunidades para marcar una diferencia en el mundo. *El factor Fred* le enseña cómo lograrlo.

El factor Fred: Ponerle pasion a lo que usted hace puede convertir lo ordinario en lo extraordinario (Spanish Edition) by By Mark Sanborn ebook PDF online